

Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2015 zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 1.0 (21.10.2016 / 07.09.2015)

**ausgewertet und aufbereitet durch:
Dr. F.-Michael Niemann**



Gesellschaft für Informationsmanagement und
Forschung im Gesundheitswesen **mbH & Co. KG**



Patientinnen- befragung 2015

Inhalt:

	Seite
Leseanleitung	3
A Allgemeine Angaben	4
B Fragen zur Organisation und zum Ablauf	6
C Fragen zu Ihren Untersuchungen und der Diagnostik	13
D Fragen zu Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik	18
E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Angehörigen	20
F Fragen zur operativen Behandlung	--
G Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	21
H Fragen zur „sonstigen“ Betreuung	22
I Fragen zu unseren Mitarbeitern	23
J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung	24
K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	27
L Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	28
M Fragen zu Ihrer Person	30

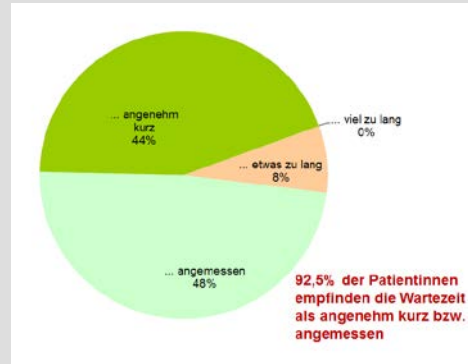


Patientinnen- befragung 2015

Leseanleitung:

Die meisten Ergebnisse sind in Form von sogenannten **Kreisdiagrammen** dargestellt. Hierbei nehmen die einzelnen Antwortmöglichkeiten soviel Fläche ein wie es Ihrem prozentualen Anteil entspricht.

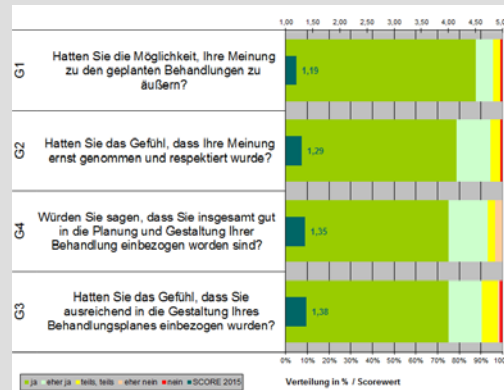
Beispiel:



Auf die Frage „Die Wartezeit bei Ihrem Termin empfanden Sie als ...“ antworteten etwas weniger als die Hälfte - nämlich 44% der Patientinnen - mit „angenehm kurz“, knapp die Hälfte - nämlich 48% der Patientinnen – mit „angemessen“ und 8% der Patientinnen beurteilen die Wartezeit als „etwas zu lang“. Als „viel zu lang“ empfand kein Patient die Wartezeit während des Termins.

In einigen Graphiken sind die Antwortmöglichkeiten zusätzlich zu einem **Scorewert** zusammengefasst. Der als blauer Balken dargestellte Scorewert ist dann ähnlich einer **Durchschnittsnote** zu sehen: Der Bestwert liegt bei 1,00 und der schlechteste Wert bei 5,00.

Beispiel:



Auf die Frage „Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Meinung ernst genommen und respektiert wurde?“ antworteten 78,7% der Patientinnen mit „ja“, 15,7% mit „eher ja“ und 4,5% mit „teils/teils“ sowie 1,1% mit „nein“. Der **Scorewert** liegt hier dann bei 1,35 und signalisiert damit ein sehr gutes Ergebnis. V.a. der Scorewert von 1,19 bzgl. der Frage „Hatten Sie die Möglichkeit, Ihre Meinung ... zu äußern“ spricht für ein sehr gutes Ergebnis.



Patientinnen- befragung 2015

A Allgemeine Angaben

Zugang zum Brustzentrum

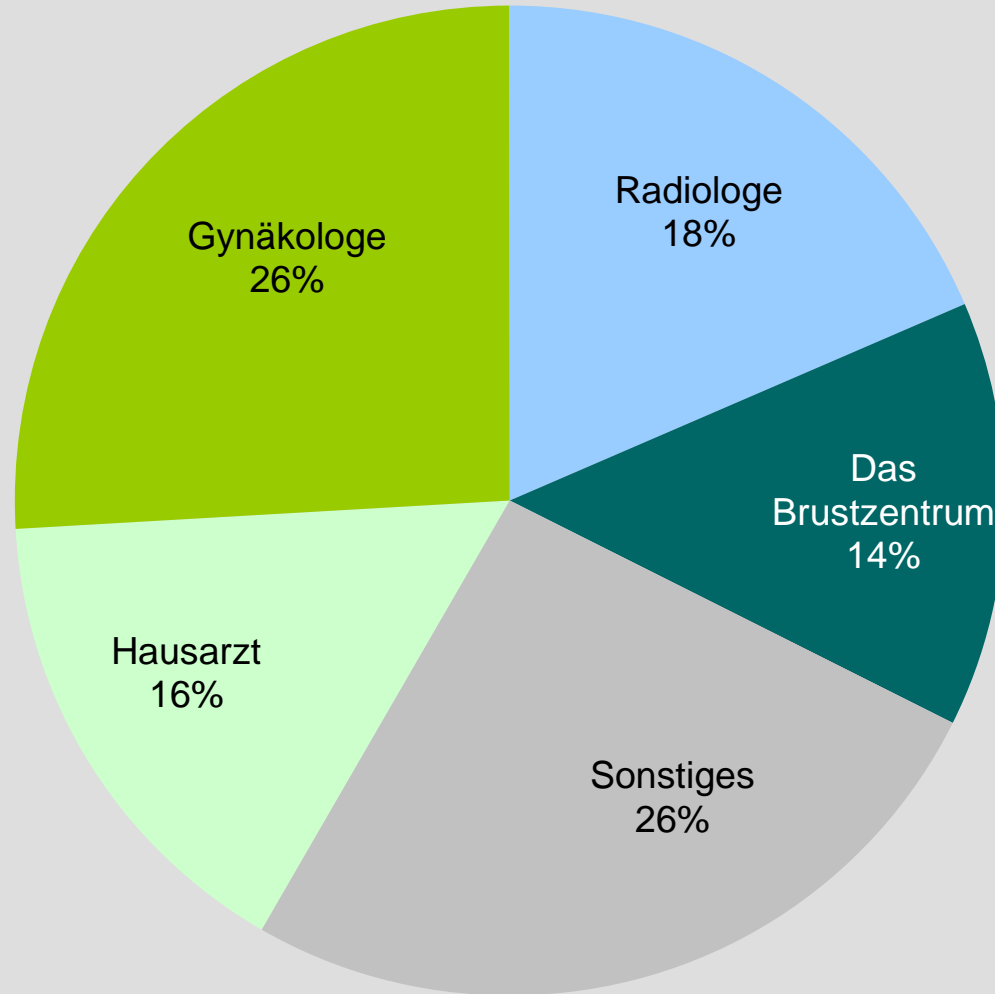




Patientinnen- befragung 2015

A Allgemeine Angaben

Erste Untersuchung/ erster Verdacht durch ...

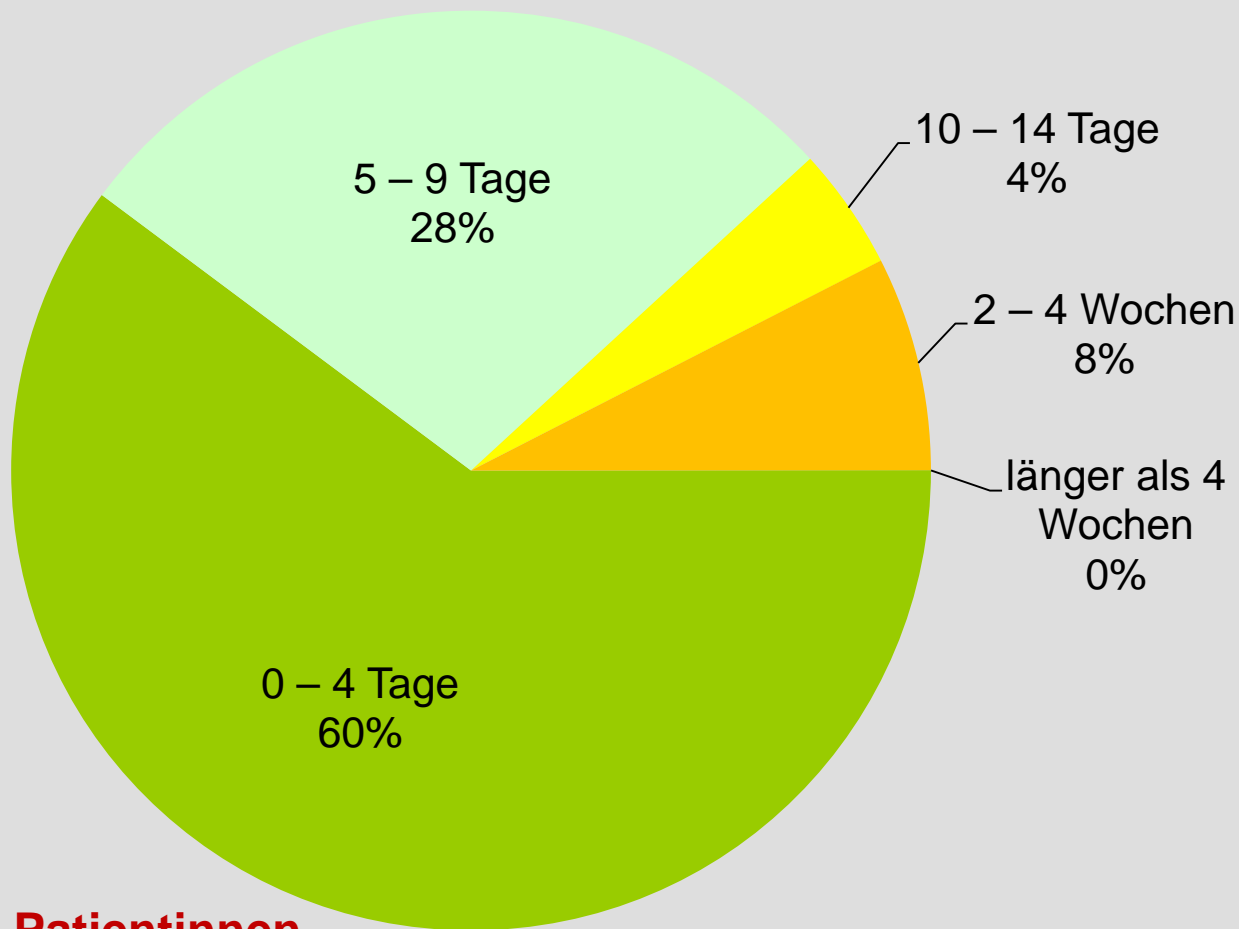




Patientinnen- befragung 2015

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin



**92,5% der Patientinnen
warten höchstens 14 Tage
auf einen Termin**

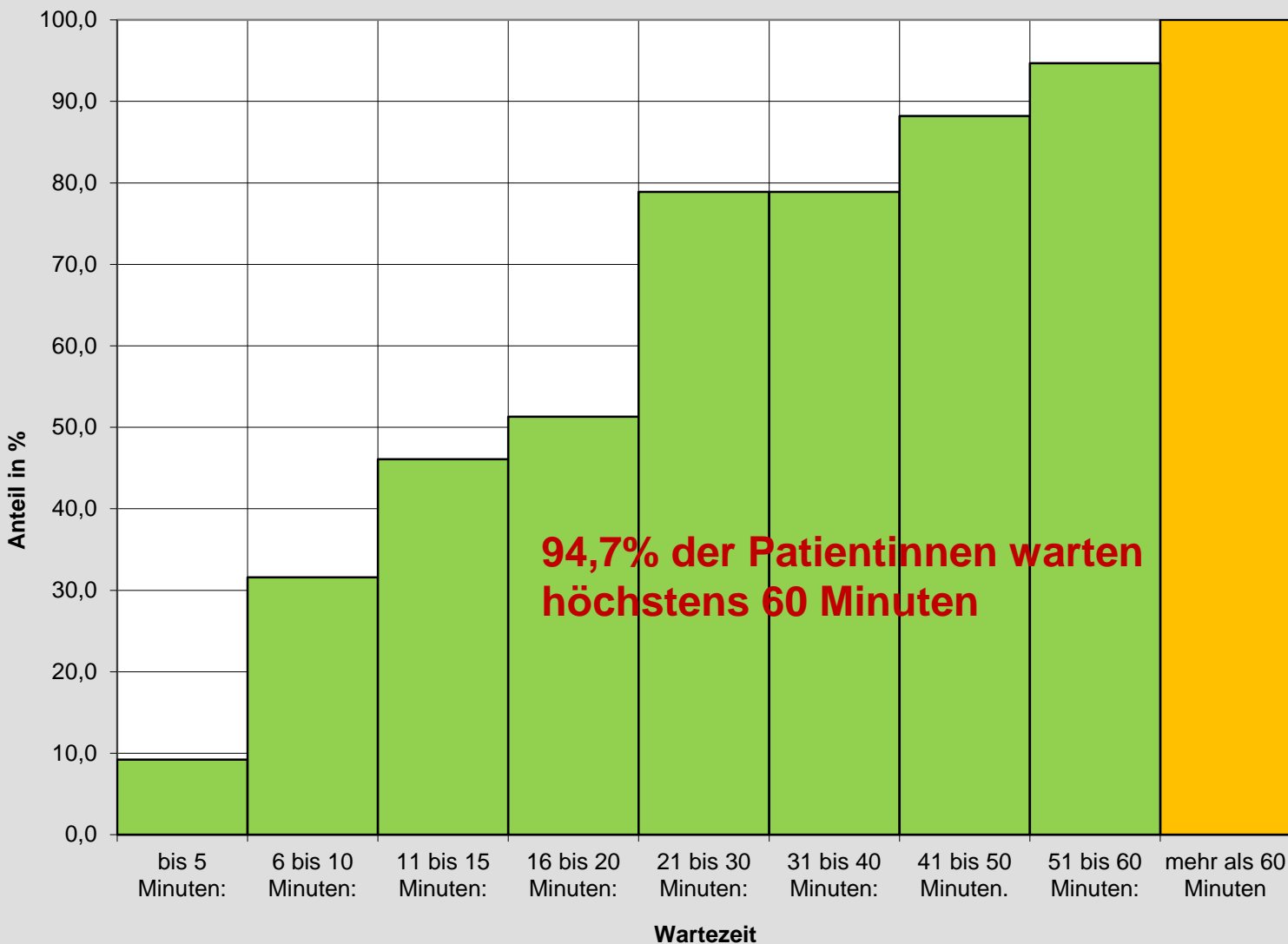


Patientinnen- befragung 2015

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit während des Termins

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

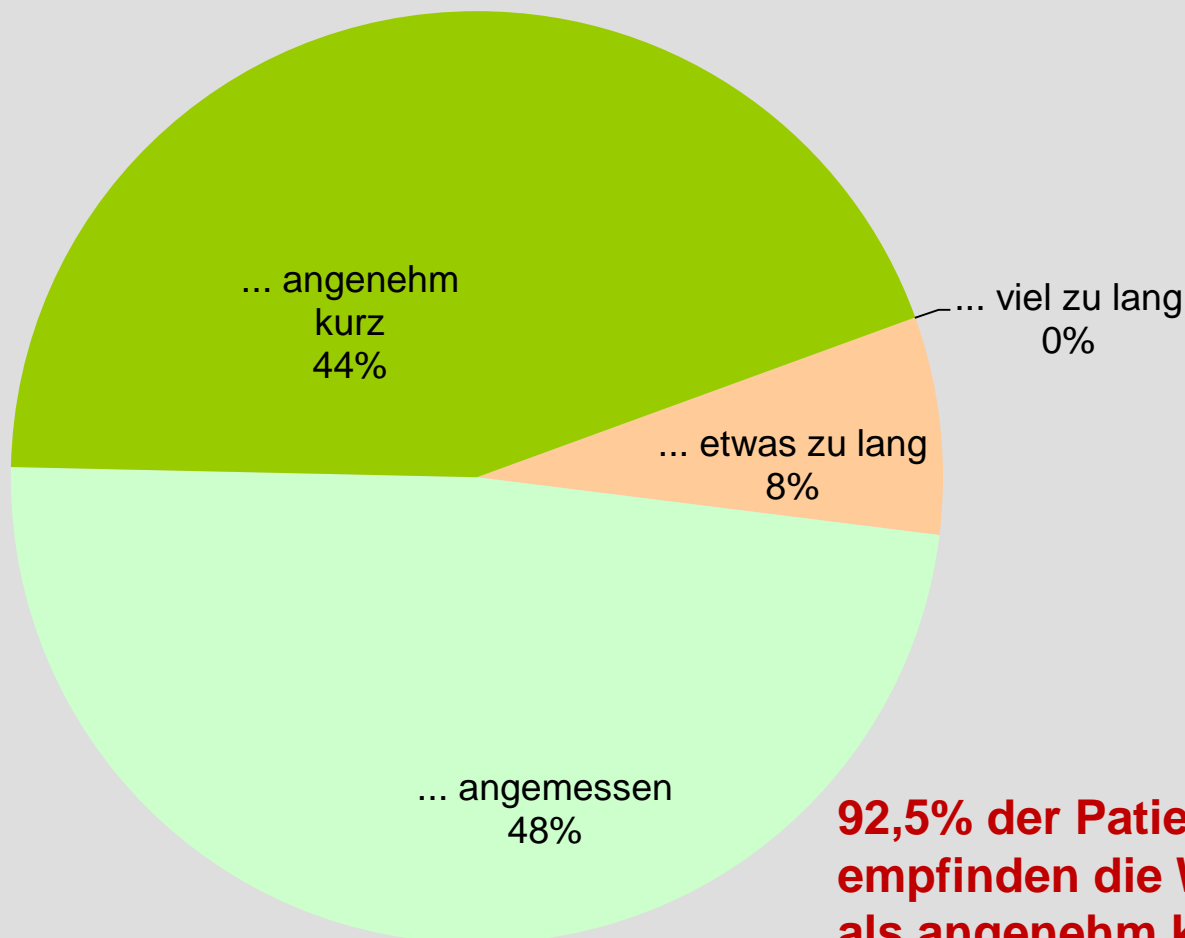




Patientinnen- befragung 2015

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit

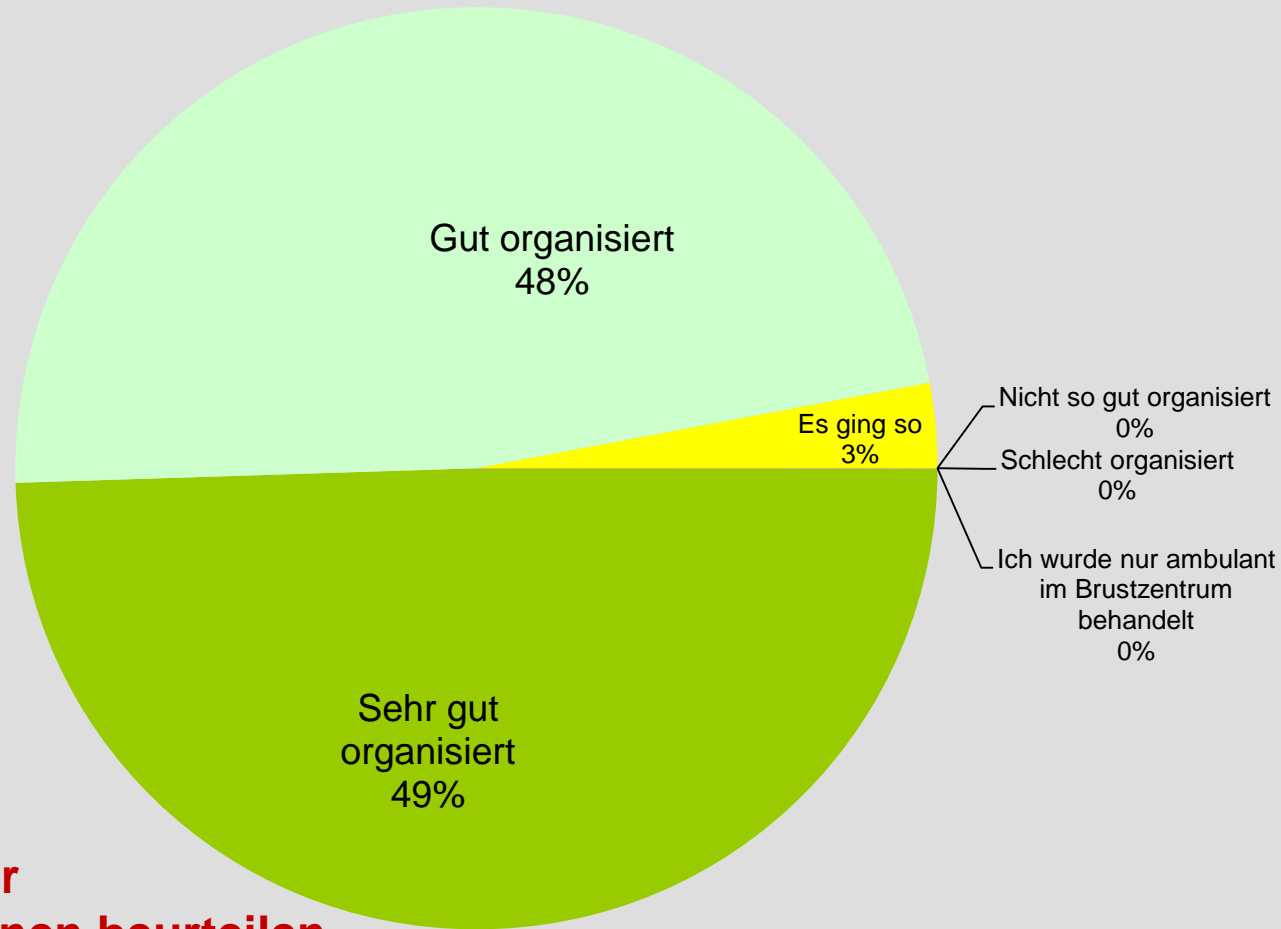


**92,5% der Patientinnen
empfinden die Wartezeit
als angenehm kurz bzw.
angemessen**

**Patientinnen-
befragung 2015**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

**Beurteilung der
Organisation/
des Ablaufs
des Aufnahme-
verfahrens**



**97,0% der
Patientinnen beurteilen
die Organisation / den Ablauf
des Aufnahmeverfahrens als
sehr gut oder gut.**

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

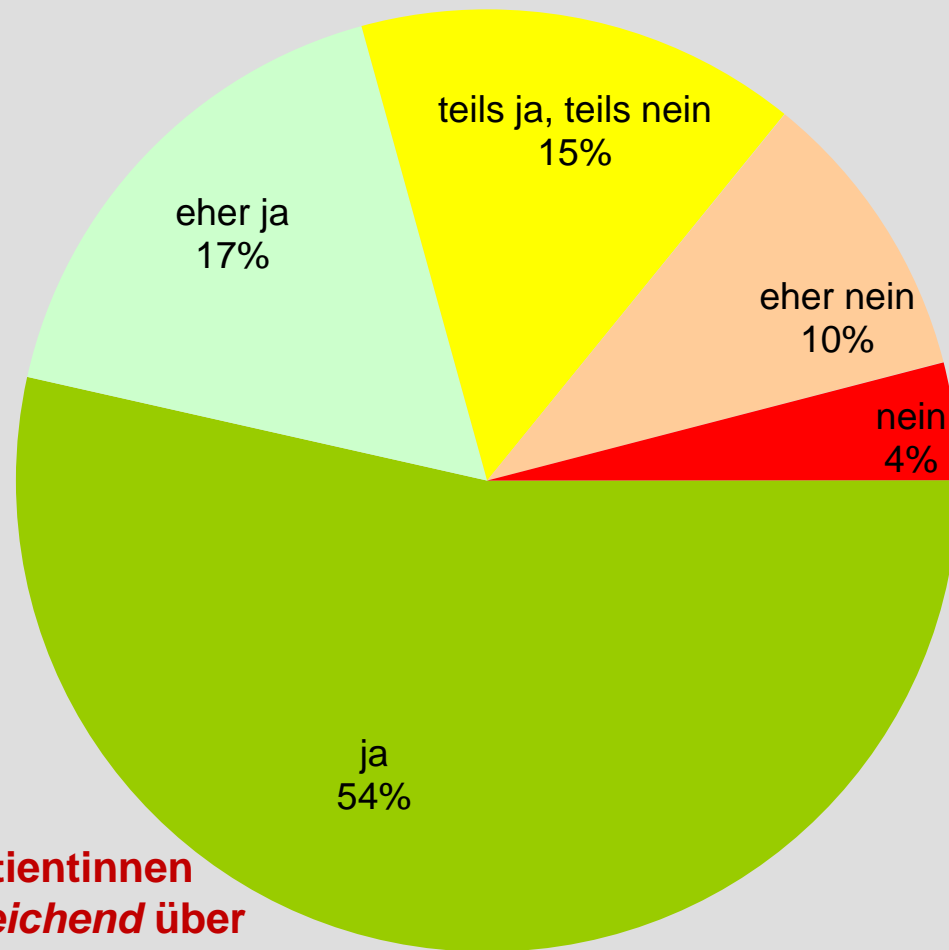


Patientinnen- befragung 2015

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Informationen über den orga- nisorischen Ablauf im Krankenhaus bei Aufnahme?

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



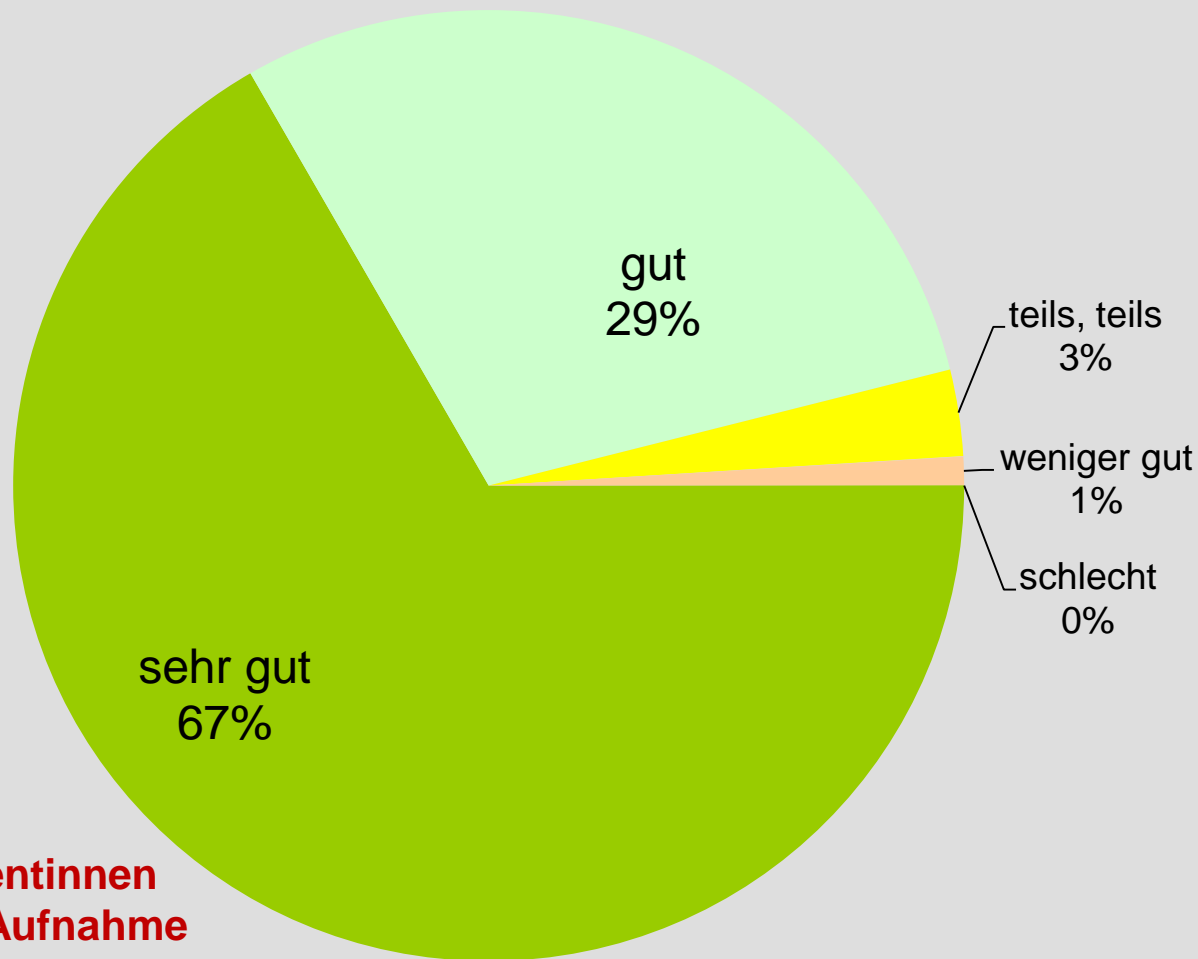
**70,7% der Patientinnen
wurden *ausreichend* über
den organisatorischen
Ablauf im Krankenhaus
informiert.**



Patientinnen- befragung 2015

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Beurteilung der Aufnahme auf Station / Betreuung in den ersten Stunden



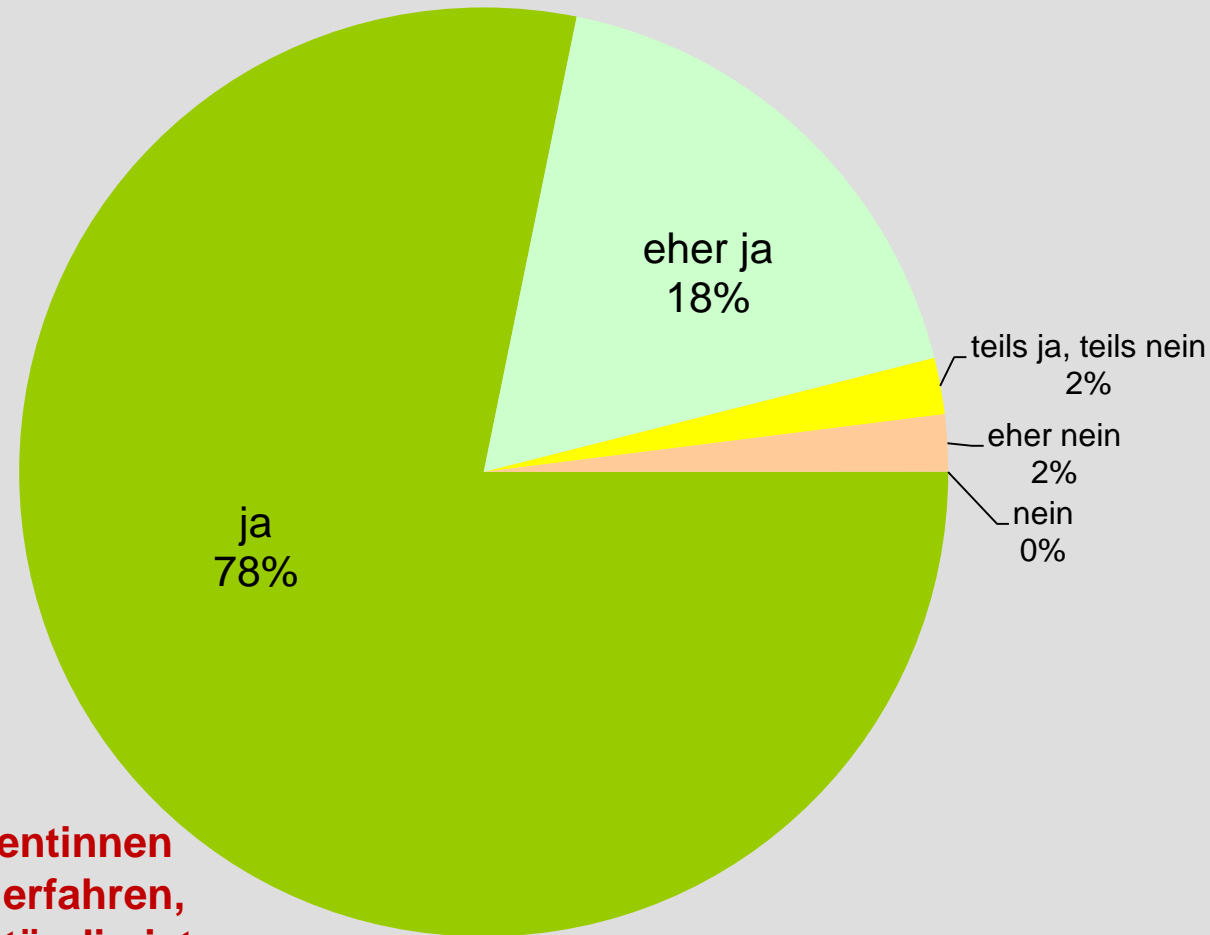
**96,1% der Patientinnen
beurteilen die Aufnahme
auf Station / Betreuung in
den ersten Stunden als sehr
gut oder gut.**



Patientinnen- befragung 2015

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

**Schnelle
Mitteilung des
zuständigen
Ansprech-
partners?**



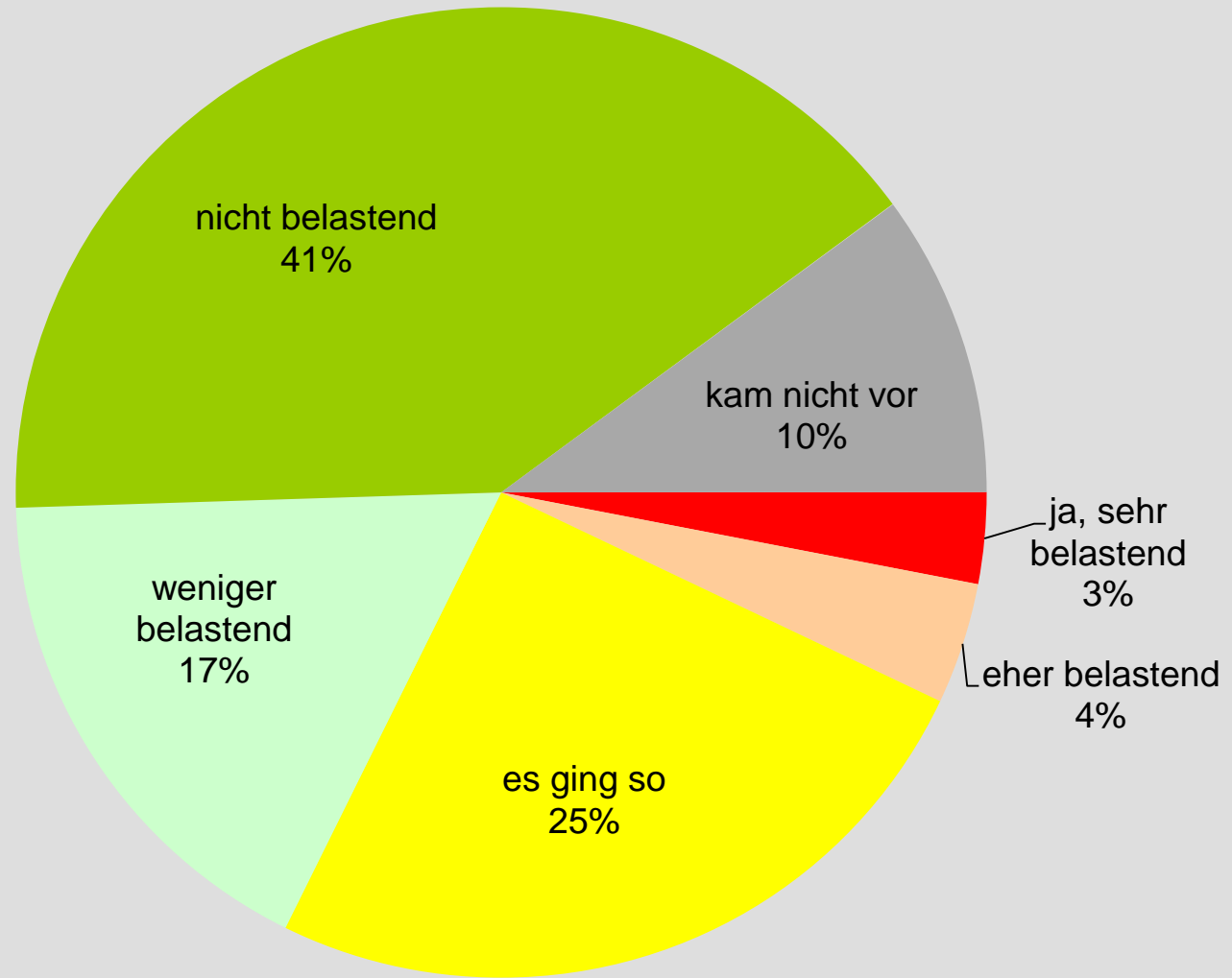
**96,0% der Patientinnen
haben schnell erfahren,
wer für sie zuständig ist
und an wen sie sich bei
Fragen wenden können.**



Patientinnen- befragung 2015

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Belastungs- empfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag



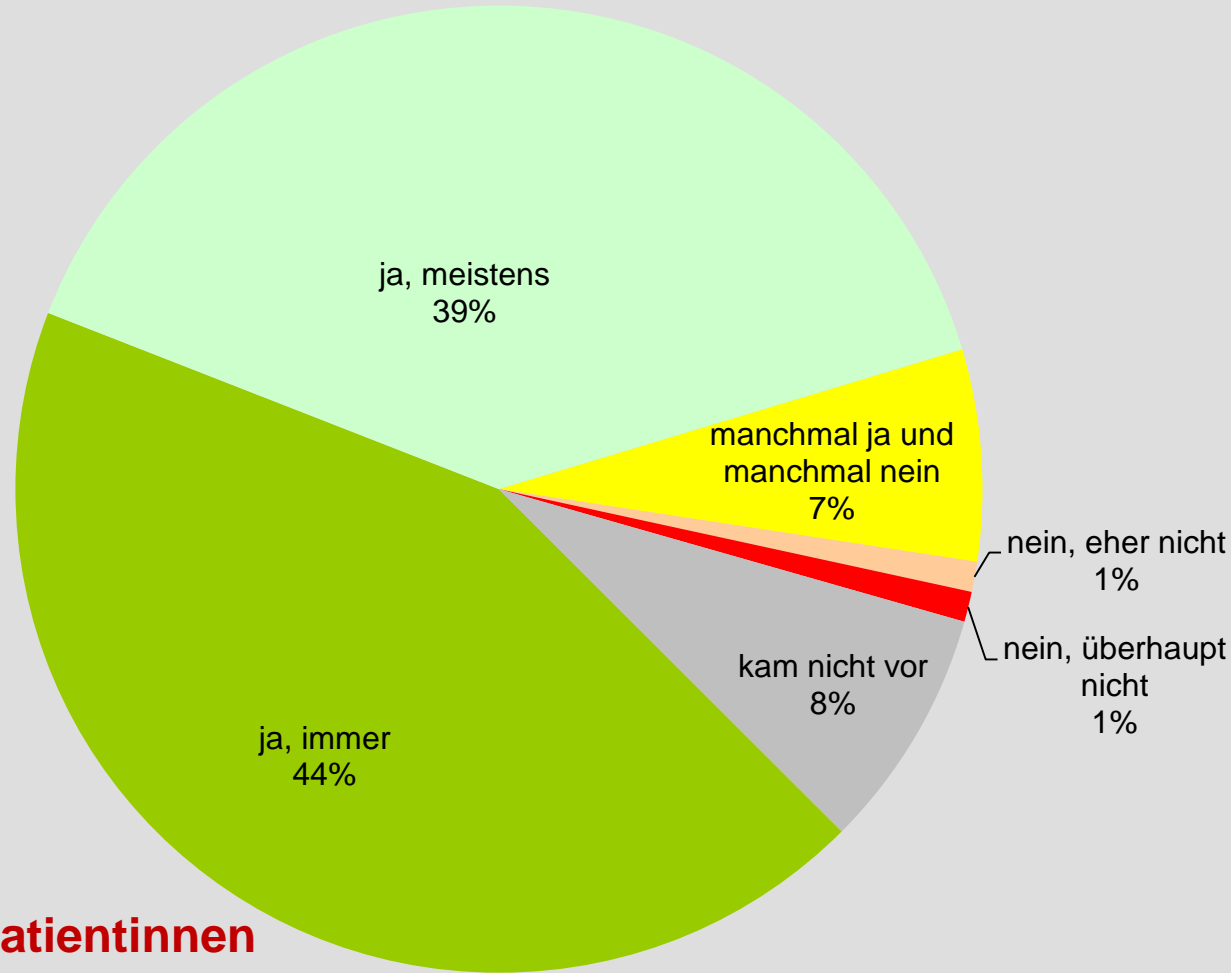
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2015

C Fragen zur Untersuchung und Diagnostik

Gute Orientierung auf dem Weg allein zu den Unter- suchungen?



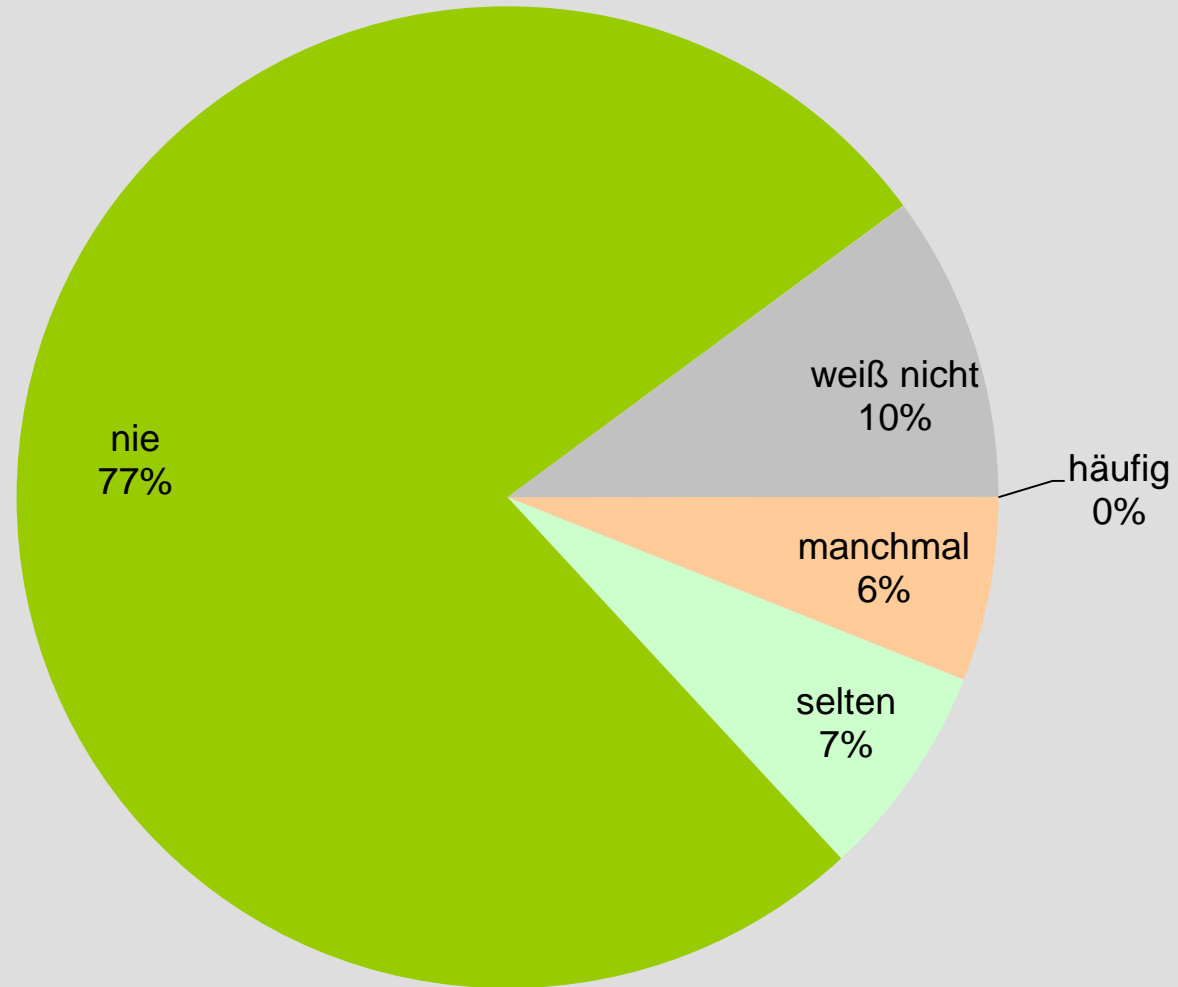
**90,1% der Patientinnen
haben sich auf dem Weg
zu den Untersuchungen
gut zurechtgefunden.**

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

**Patientinnen-
befragung 2015**

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

**Widersprüch-
liche Aussagen
zwischen
Pflegepersonal
und Ärzten?**



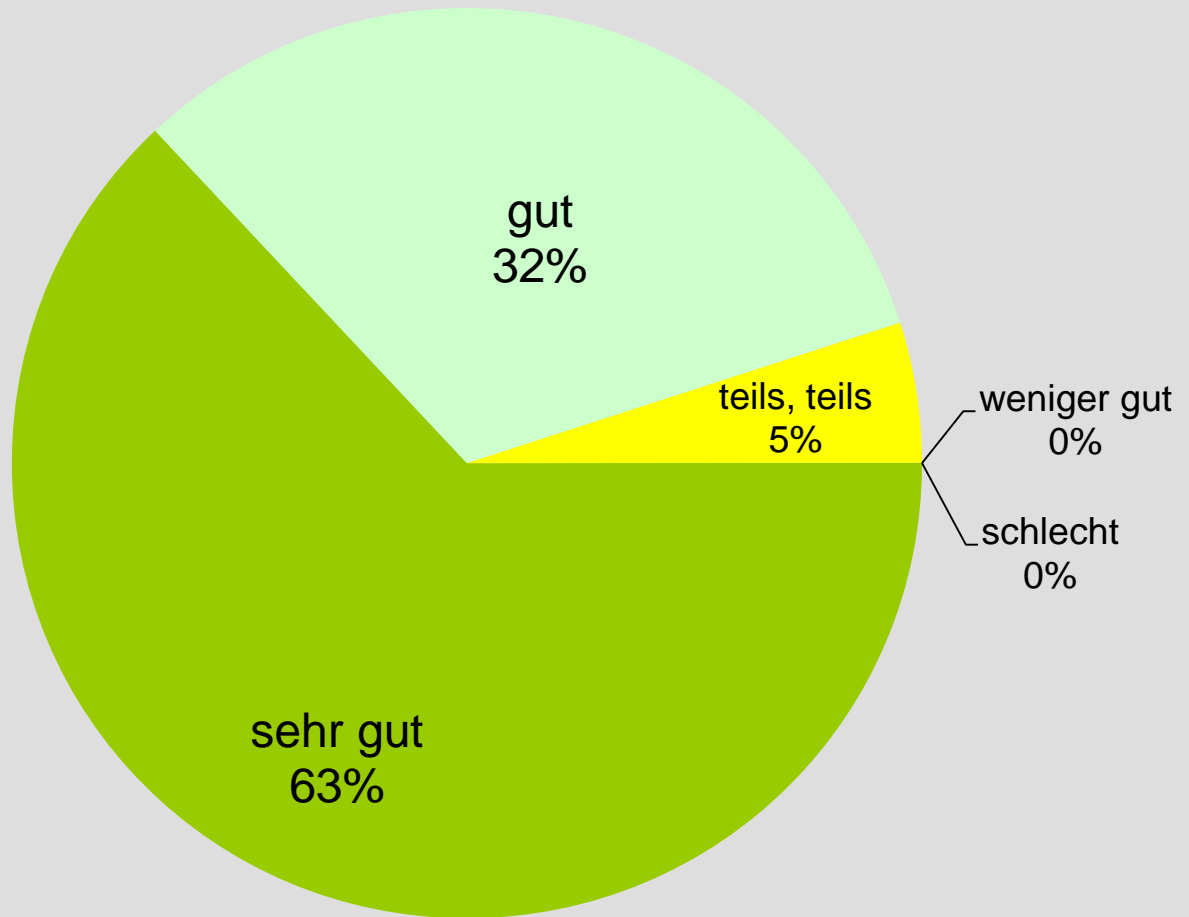
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2015

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal



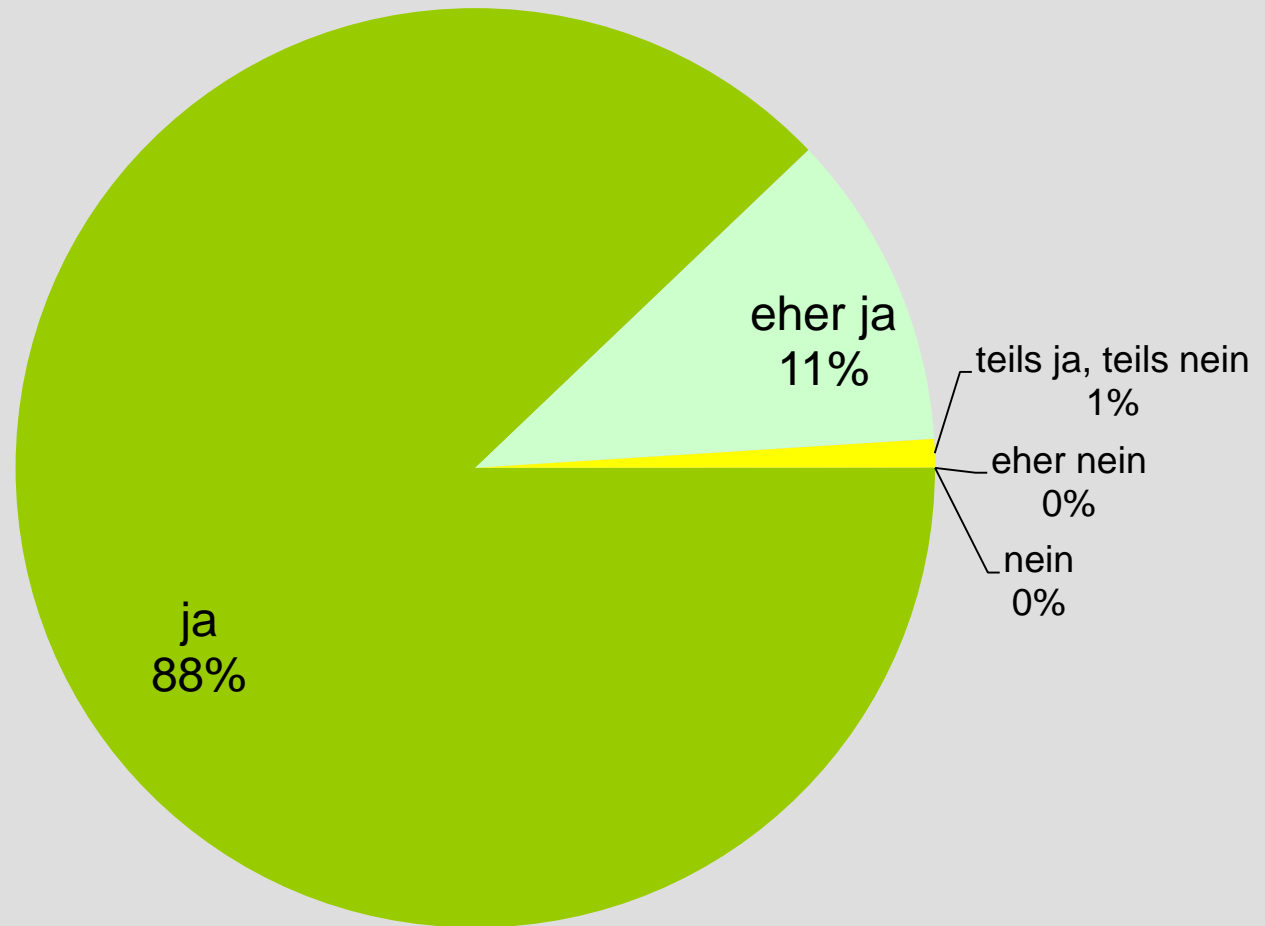
**95,0% der Patientinnen
beurteilen die Betreuung
und Unterstützung als
sehr gut oder gut.**



Patientinnen- befragung 2015

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

**Gute Zusammen-
arbeit
zwischen den
Personen, die
an den Unter-
suchungen be-
teiligt waren?**



**99,0% der Patientinnen
empfinden die
Zusammenarbeit als gut.**

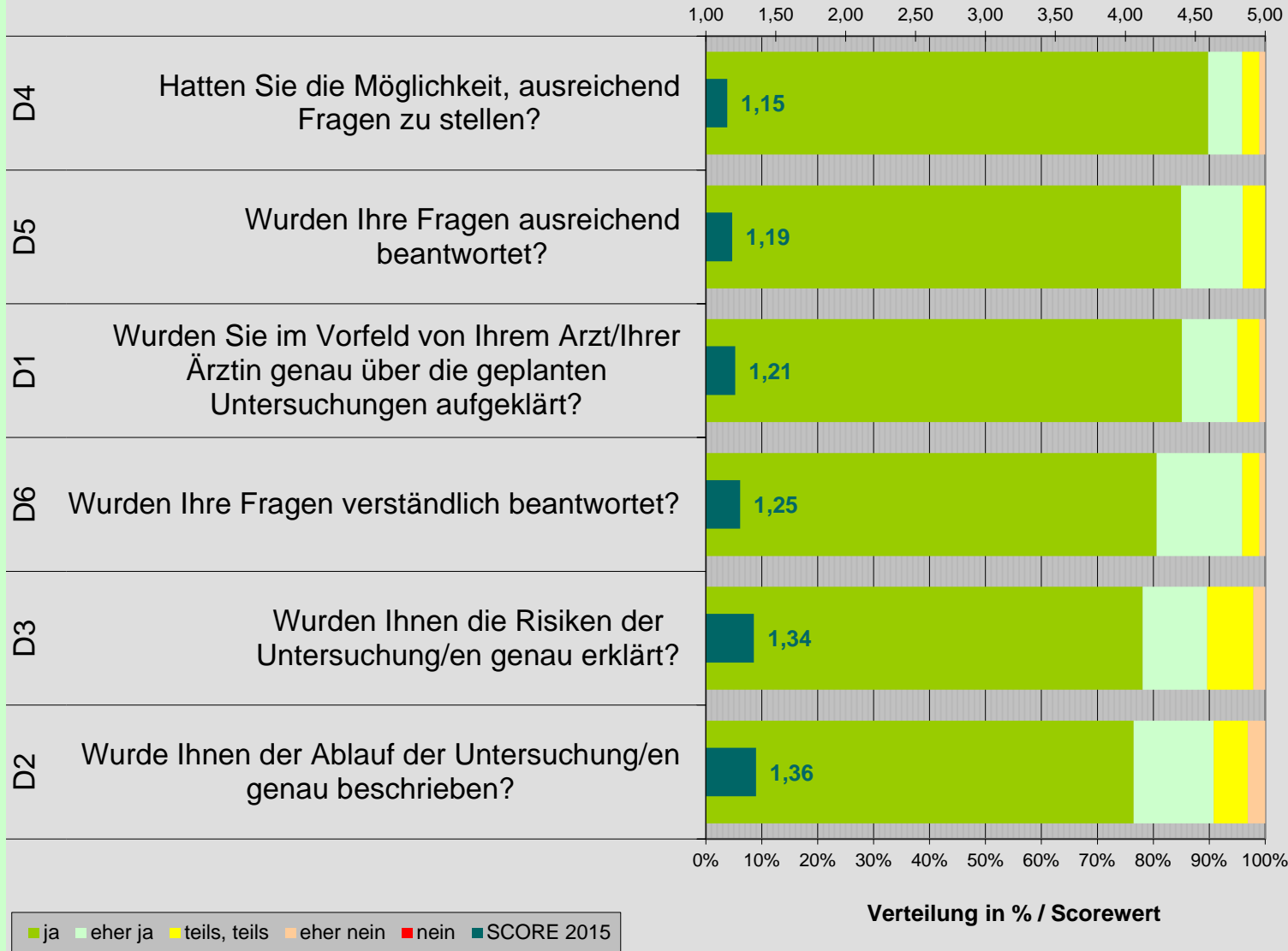


Patientinnen- befragung 2015

D Fragen zur
Information und
Aufklärung bei
Untersuchung und
Diagnostik

Präoperative Diagnostik

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



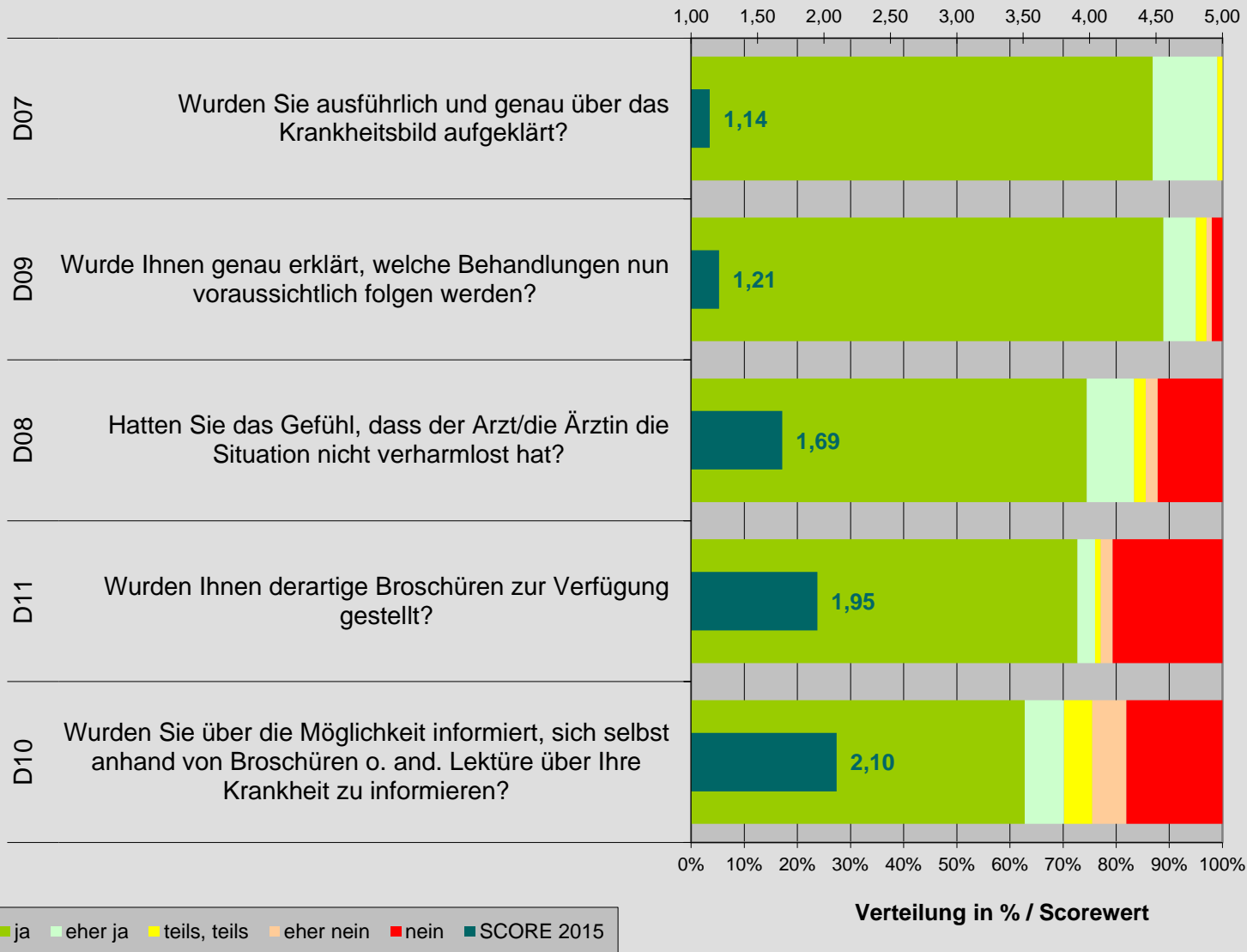


Patientinnen- befragung 2015

D Fragen zur
Information und
Aufklärung bei
Untersuchung und
Diagnostik

**Nach der
endgültigen
Diagnose**

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

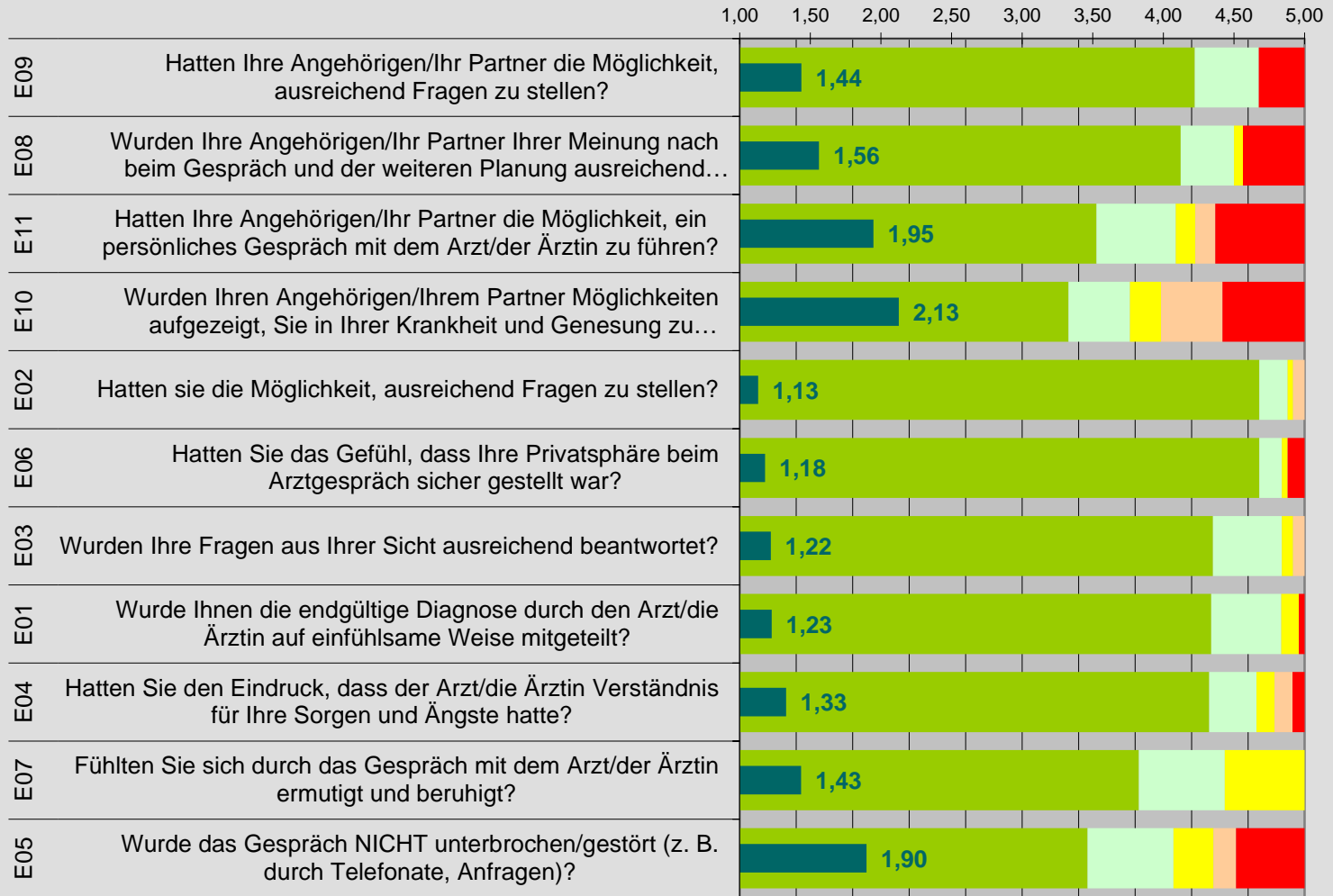


Verteilung in % / Scorewert



Patientinnen- befragung 2015

E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Ange- hörigen



■ ja
 ■ eher ja
 ■ teils, teils
 ■ eher nein
 ■ nein
 ■ SCORE 2015

Verteilung in % / Scorewert

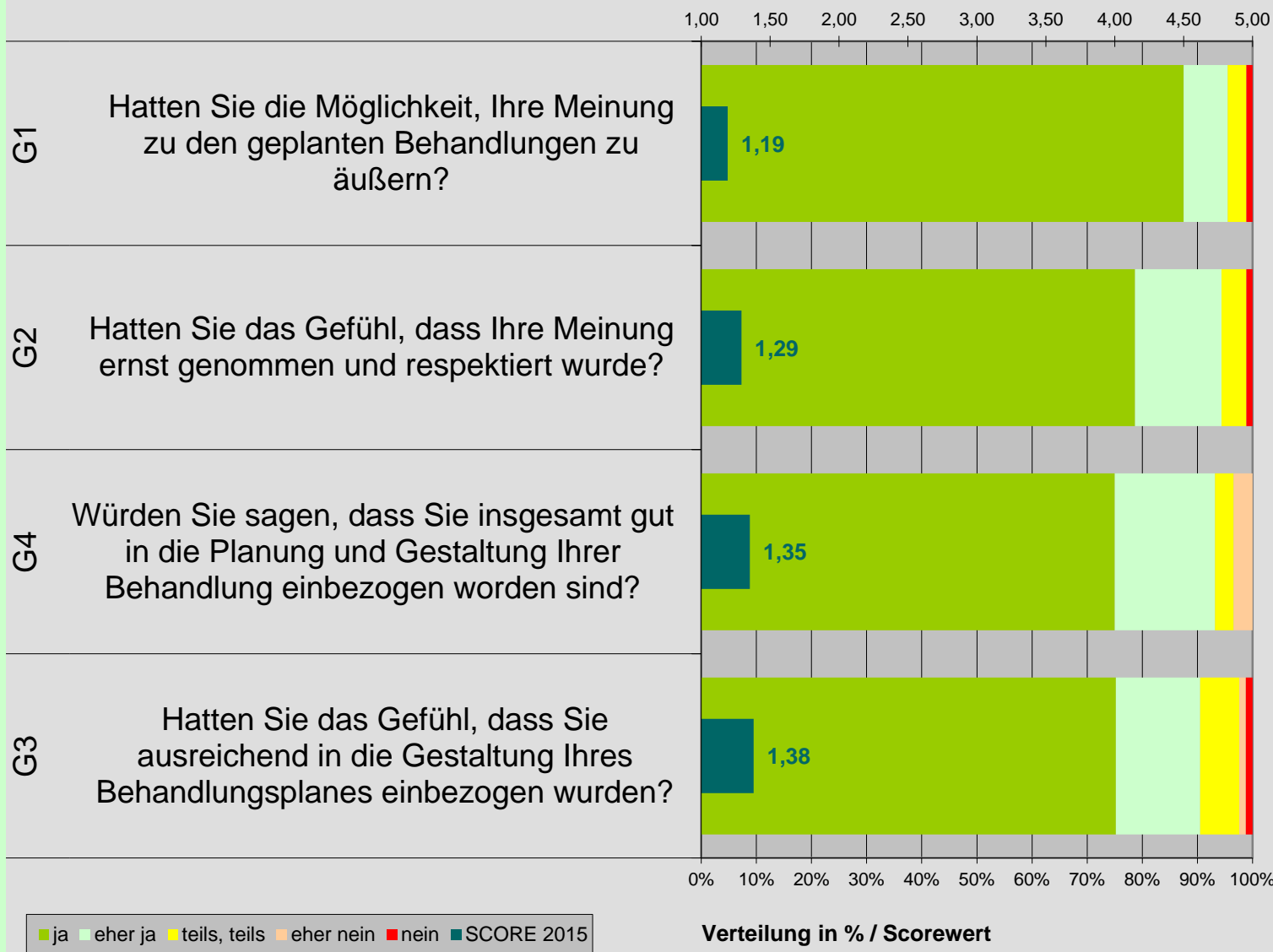
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2015

G Fragen zu Mitsprache- und Einfluss- möglichkeiten

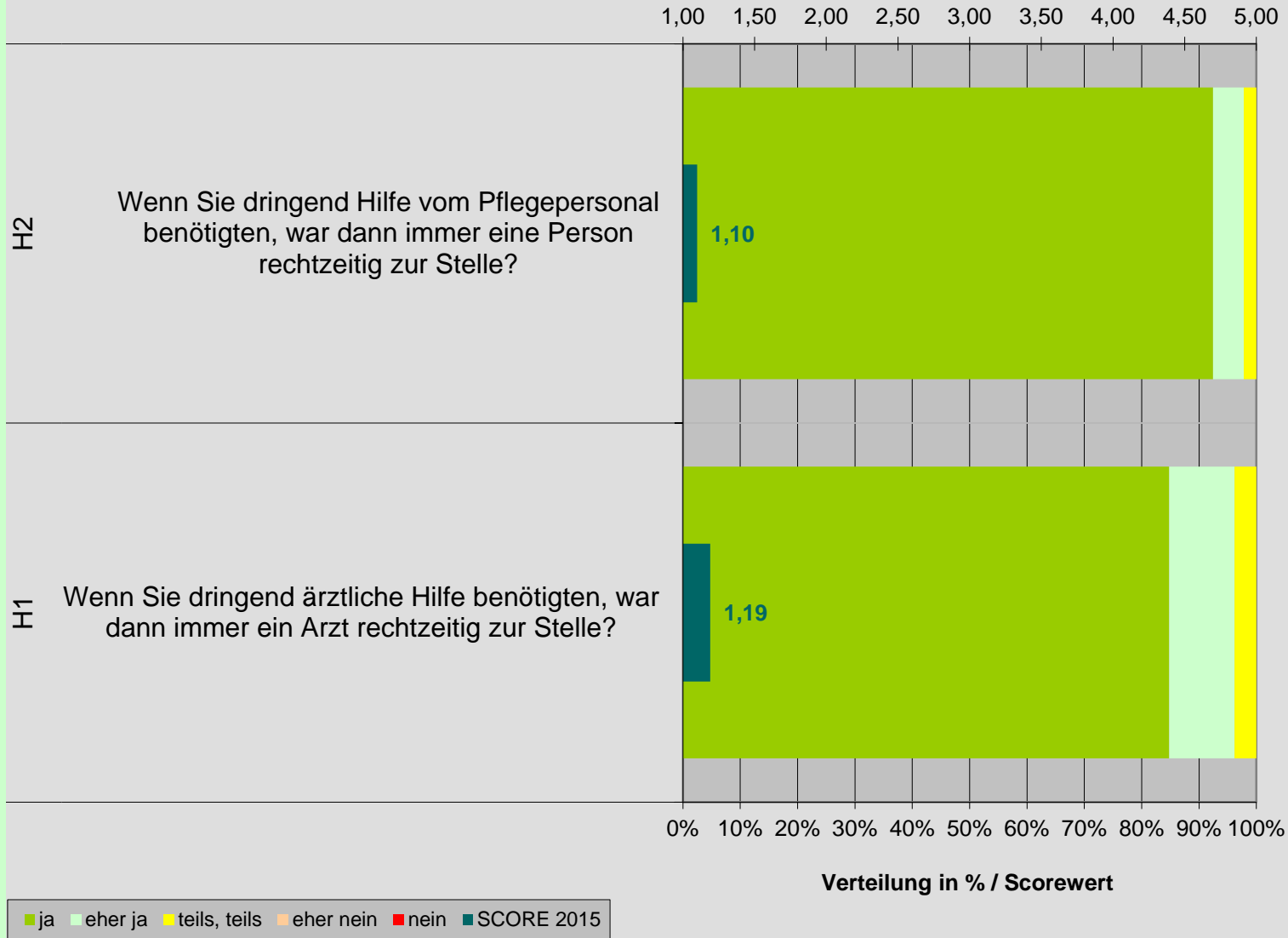
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



**Patientinnen-
befragung 2015**

**H Fragen zur
sonstigen
Betreuung**

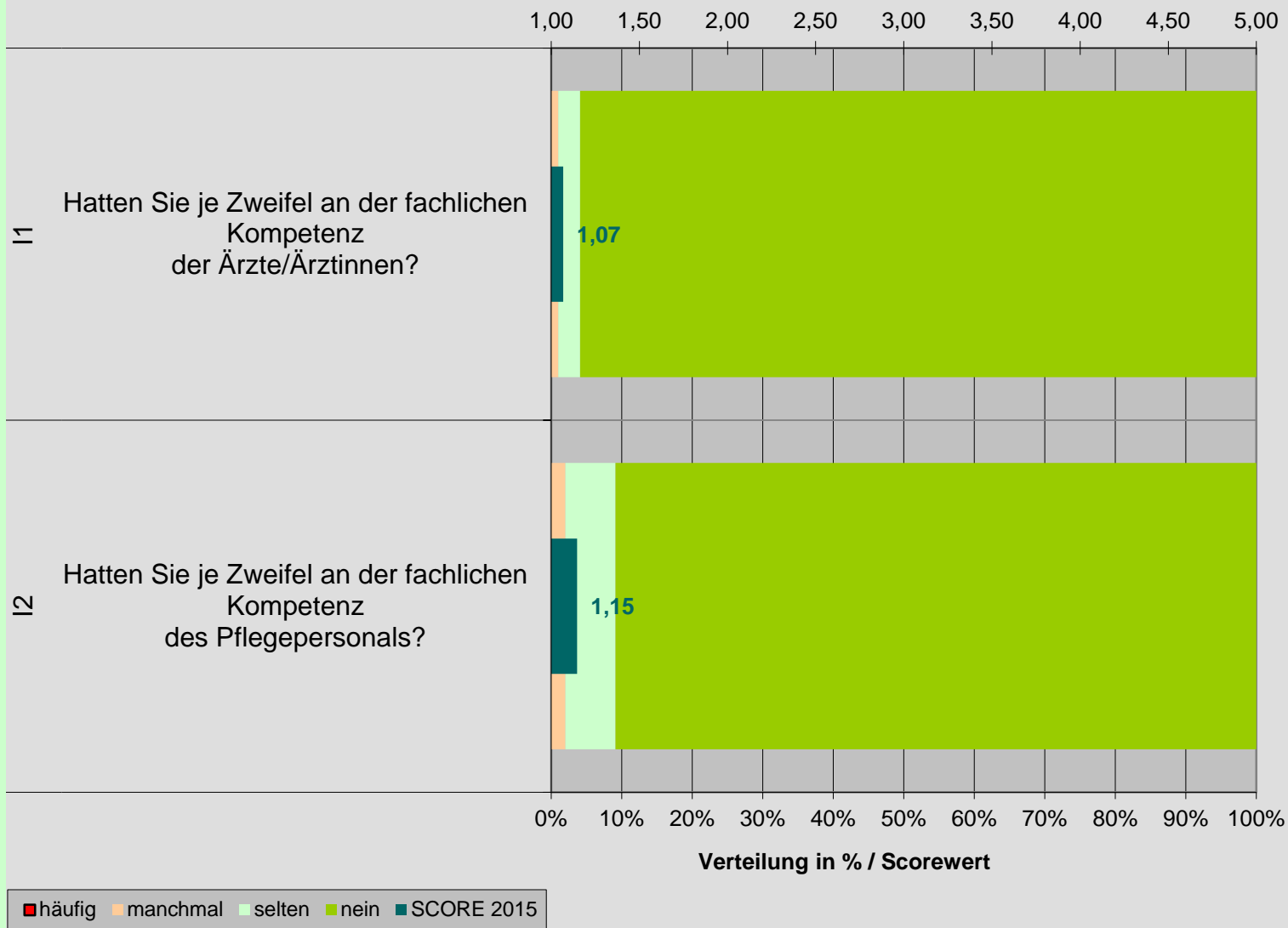
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG





Patientinnenbefragung 2015

I Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter



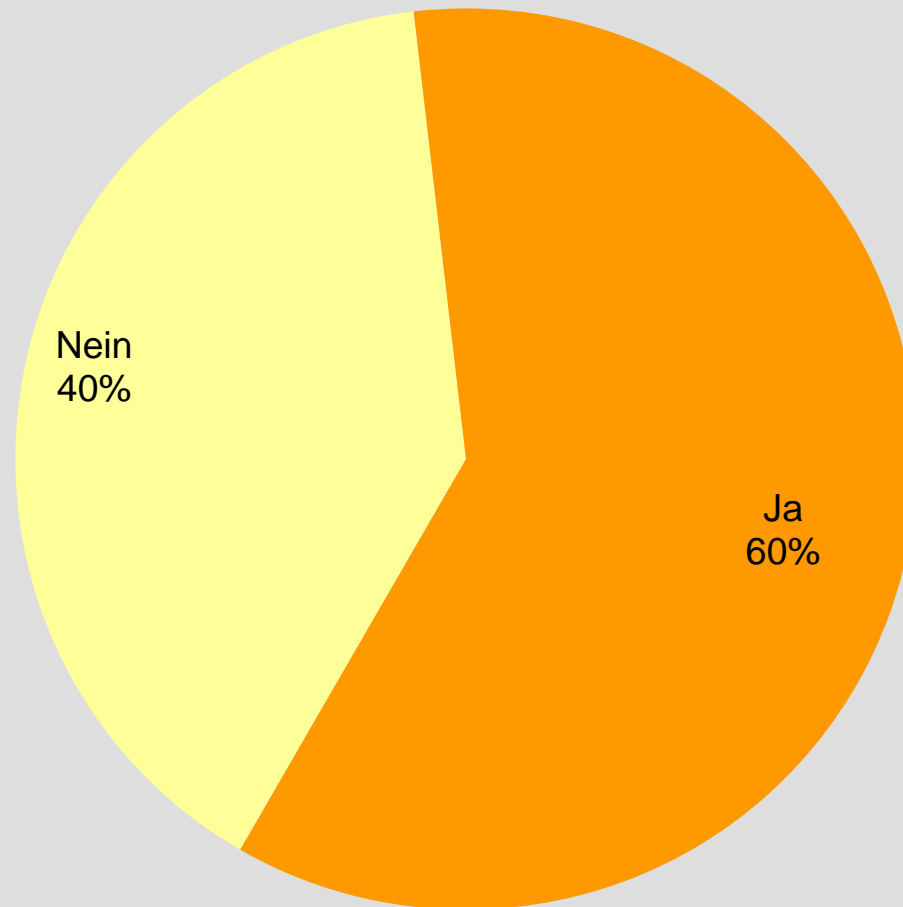
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2015

J Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

Inanspruch- nahme von Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

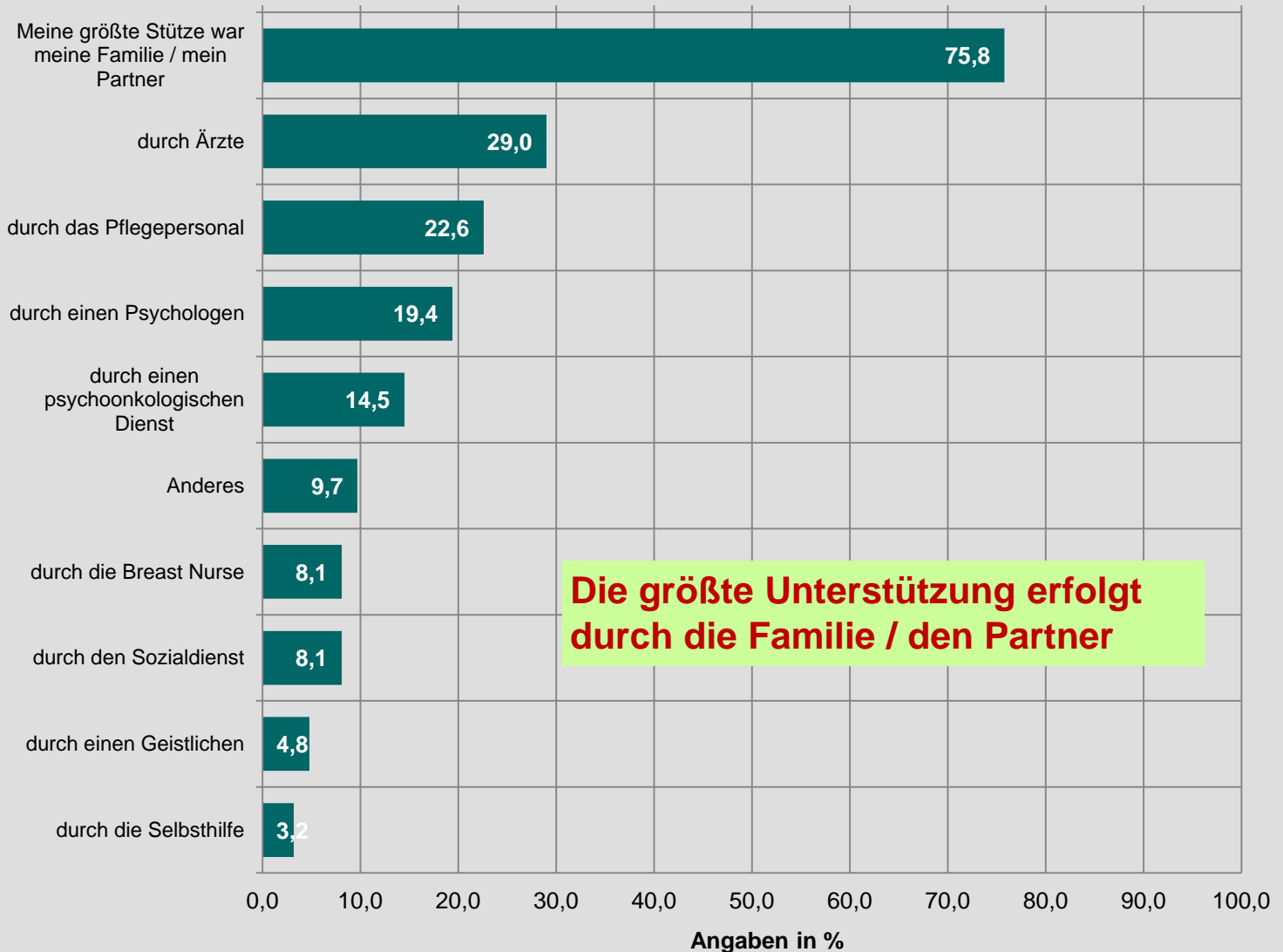


Patientinnen- befragung 2015

J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung

Inanspruch- nahme von Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

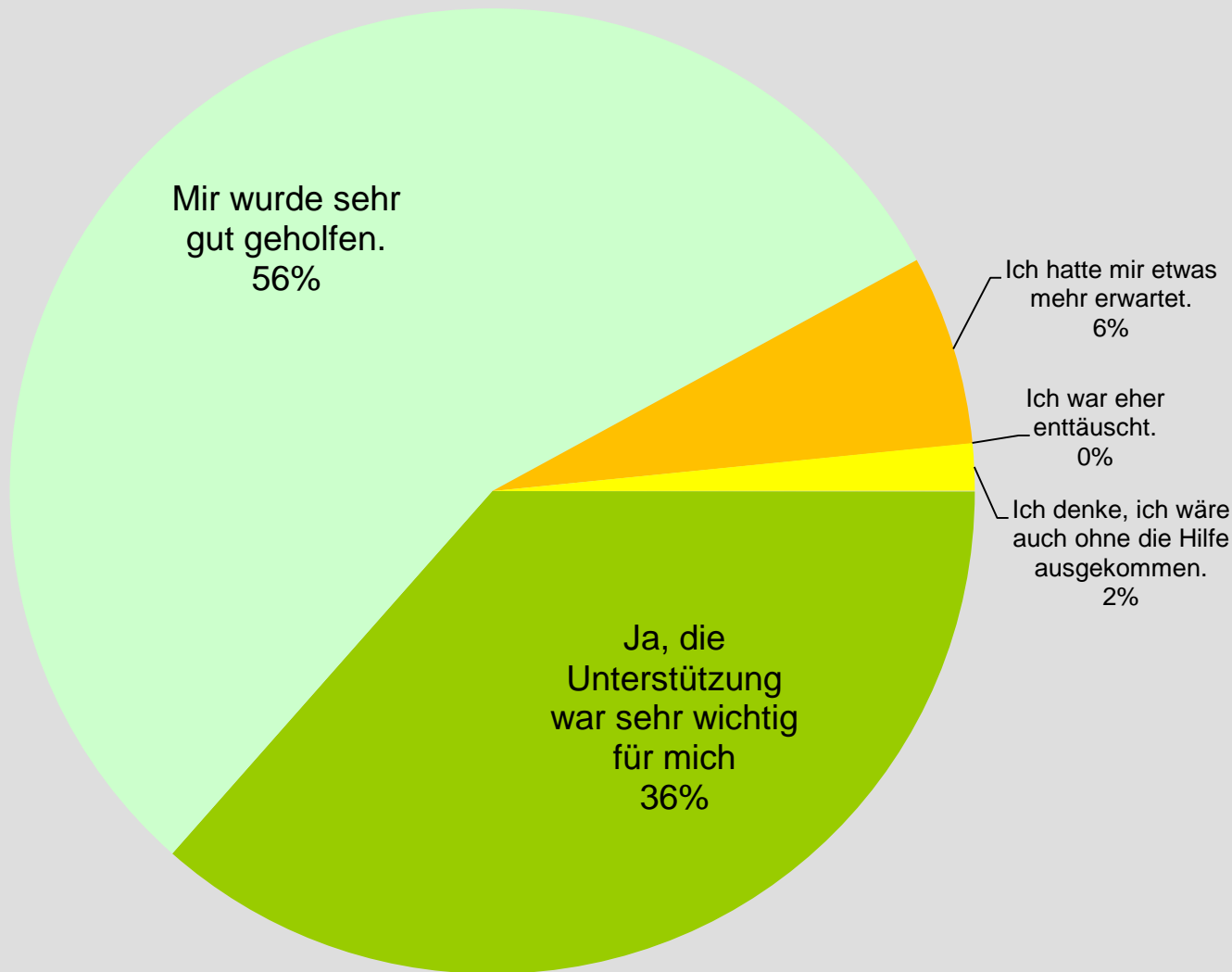




Patientinnen- befragung 2015

J Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

Wert der in Anspruch genommenen Hilfe



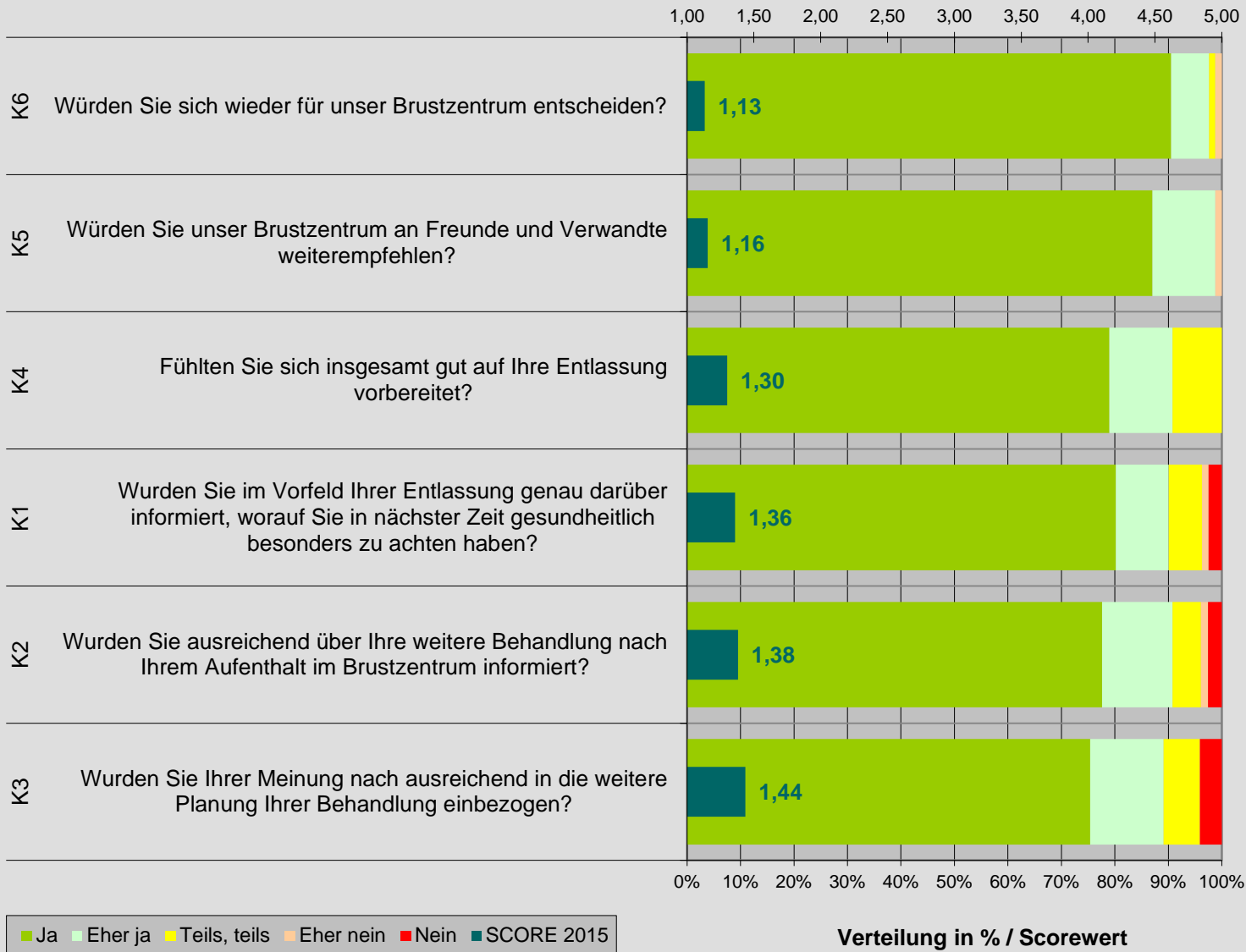
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2015

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG





Patientinnen- befragung 2015

L Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

**Wenn Sie nun
an Ihren
gesamten
Aufenthalt
denken, was
hat Ihnen
besonders
gefallen?**

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

- Kompetente Operateure mit abgestimmter Vorgehensweise, chirurgisches Können, gute Planung + Durchführung, schonende Narkose, kein Krankheitsgefühl nach der OP, gute pflegerische u. gastronomische Versorgung, gutes Freizeitangebot, die gute Aufklärung zum Ca!
- Es war immer eine Schwester zur Stelle. Sie waren alle sehr freundlich und hilfsbereit. Die Visite verlief sehr schnell, aber man konnte Frage stellen, welche auch sofort beantwortet wurden.
- Pflegepersonal sehr freundlich, aufmerksam. ?? vielleicht zur Zeit knapp besetzt. Verpflegung gut!
- Das Behandlerteam macht einen sehr kompetenten Eindruck - fachlich und menschlich! Der Stationsablauf lässt den Patientinnen sehr viel Ruhe, es wird stets auf die Bedürfnisse eingegangen.
- Freundlich, flexibel; Schwestern immer nett und verständnisvoll. Ich mag gar nicht im Krankenhaus sein, das Personal hat mir 5 Tage Wohlfühleffekt verschafft. Daumen hoch.
- Ich wurde gründlich untersucht. Das Personal wirkte sehr freundlich und haben sich bei Fragen nochmal erkundigt, wenn sie es nicht selber wussten.
- Ich war mit allem zufrieden.



Patientinnen- befragung 2015

L Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

**Was hat Ihnen
überhaupt
nicht gefallen /
was sollte
dringend
geändert
werden?**

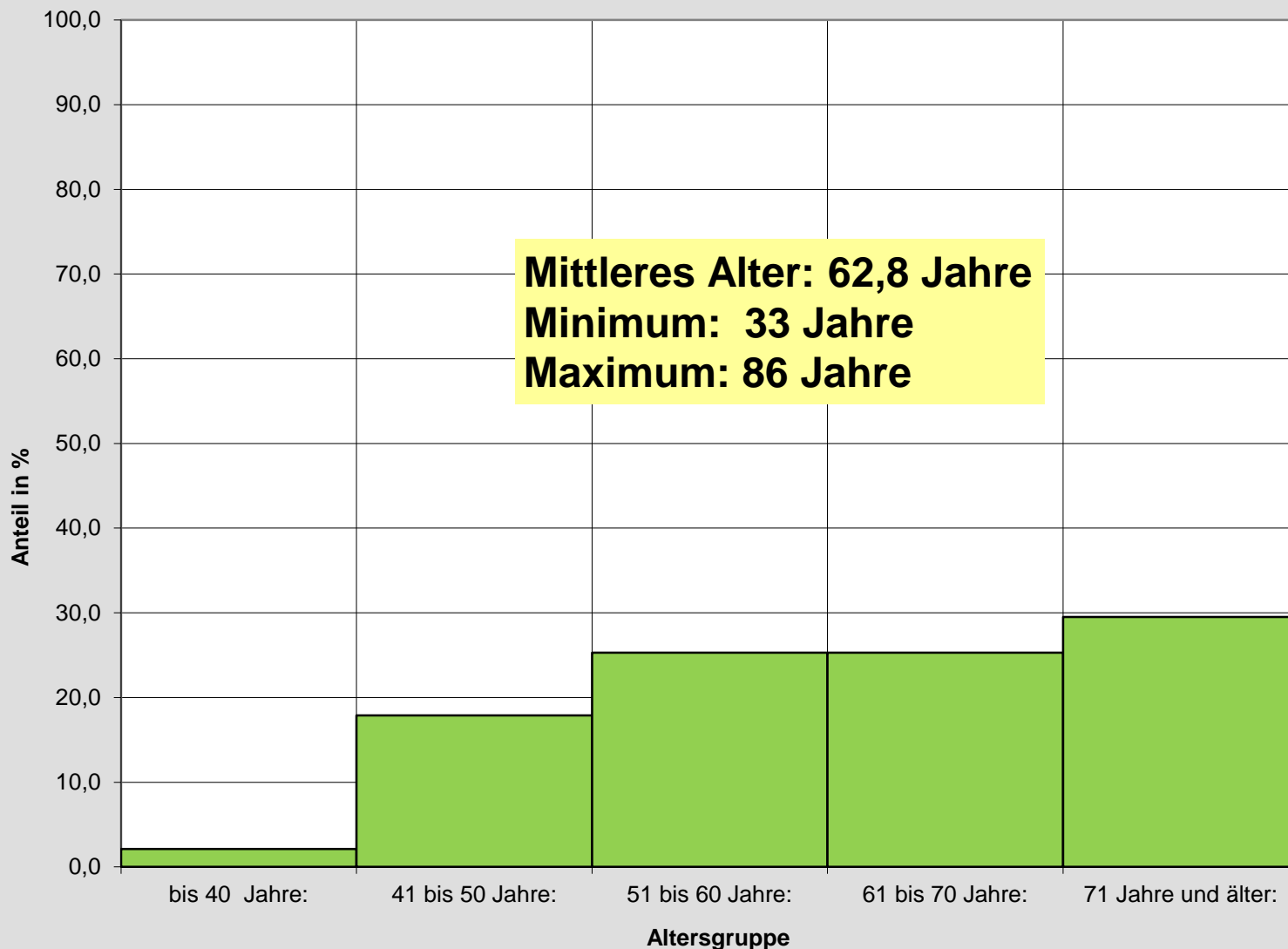
- Mehr Personal am Wochenende. Die Schwestern kamen bei voller Belegung nicht hinterher! Besonders wenn Kollegen durch Krankheit ausgefallen sind.
- die Nachtschwestern sind zu laut
- Dass das Personal oft in Stress und Zeitnot war!
- Das Essen; Die Putzfrauen müssen gründlicher arbeiten, gerade im WC-Bereich.
- Das Essen. Wenn man schon gefragt wird was man essen möchte und trotzdem etwas anderes bekommt. Für zwei Scheiben Brot oder zwei Brötchen ist der Belag zu wenig.
- Unglücklicherweise habe ich den Befund zuerst v.d. Frauenarztpraxis telefonisch mitgeteilt bekommen und erst am nächsten Tag vom Brustzentrum.
- WLAN wäre gut
- Die Handwerker haben schon gegen 6.00 Uhr morgens sehr viel Lärm gemacht. Es würde reichen, wenn sie um 7.00 Uhr mit dem Wecken der Patienten anfangen würden.



Patientinnen- befragung 2015

M Fragen zur Person

Alters- verteilung



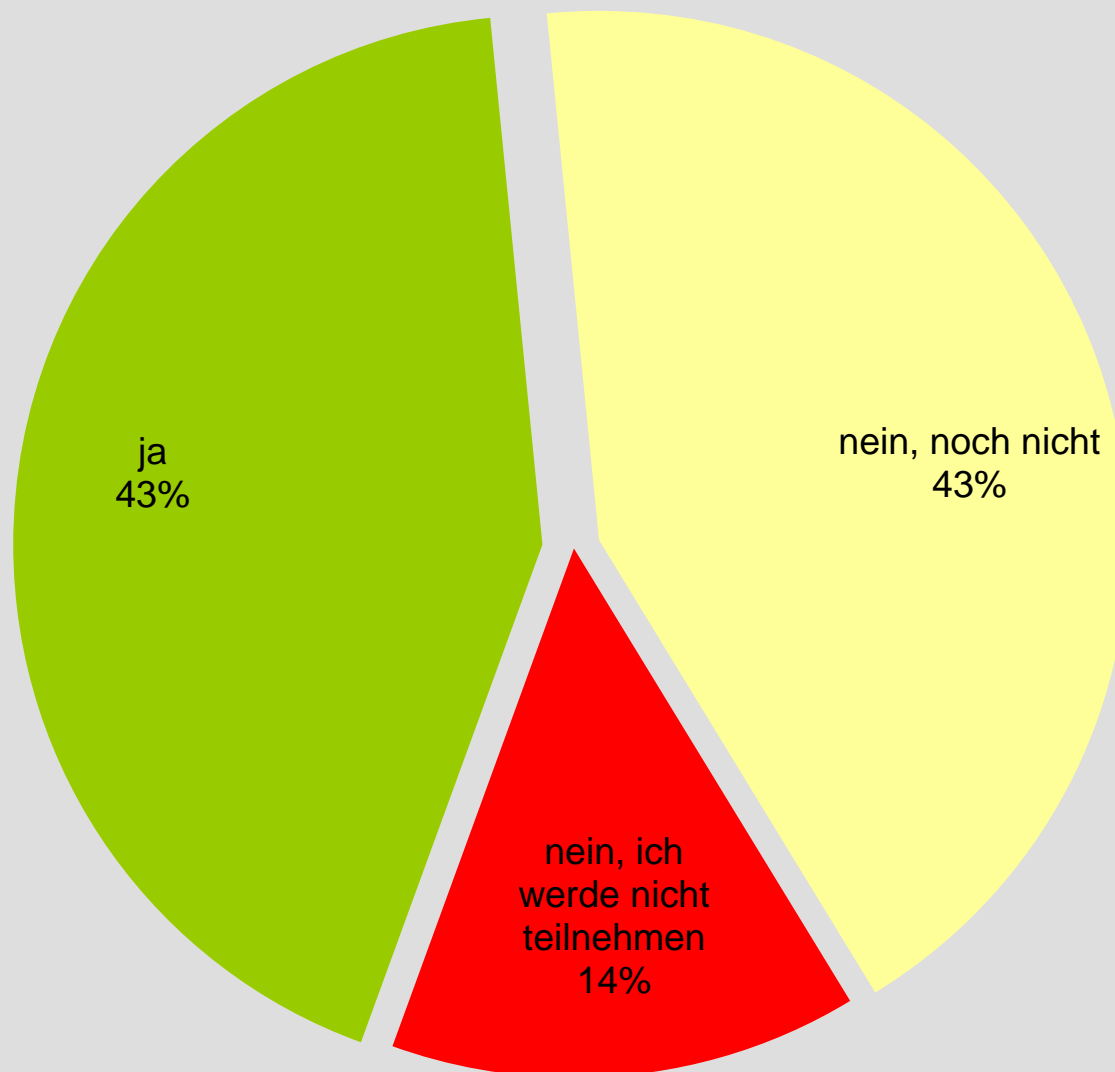
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2015

M Fragen zur Person

Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG